

von Dr. Marie Sichter mann

Allgemeine Geschäftsbedingungen und das Fernabsatzgesetz

AGB

Sie kennen „AGB“ als Zusatz zu Verträgen mit Versicherungen und vor allem im Internet, wo Sie ständig anklicken, dass Sie etwas kennen, das Sie doch nicht gelesen haben. AGB heißen auch „das Kleingedruckte“ und genießen als solche keinen guten Ruf, weil dort die unangenehmen Klauseln schlecht lesbar versteckt werden.

Allgemeine Geschäftsbedingungen (im folgenden AGB) **heißen so, weil es im Geschäftsverkehr oft das Bedürfnis einer Vertragspartei gibt, bestimmte Regeln für alle möglichen Verträge mit der Kundschaft generell zu formulieren und sie allen Verträgen hinzuzufügen – z.B. Regeln über die Zahlung, die Haftung, den Rücktritt.**

Seit etlichen Jahren gibt es eine ausdrückliche gesetzliche Regelung für die AGB: § 305 BGB. Dort finden wir die Definition:

„**§ 305 BGB Abs. 1:** Allgemeine Geschäftsbedingungen sind alle für eine Vielzahl von Verträgen vorformulierten Vertragsbedingungen, die eine Vertragspartei (Verwender) der anderen Vertragspartei bei Abschluss eines Vertrags stellt.“

Weiter regelt dieser §, dass

- auf die AGB ausdrücklich hingewiesen werden muss und
- dass sie nur gelten, wenn die andere Vertragspartei mit ihrer Geltung einverstanden ist.

Was bedeutet das alles nun für Sie, brauchen Shiatsu-PraktikerInnen mit oder ohne Heilpraktikerprüfung, die eine Praxis haben und womöglich zusätzlich Fortbildungen oder Trainings anbieten, AGB? Ja, denn AGB können sich als wirklich praktisch erweisen. AGB gelten nur im Zusammenhang mit einem Vertrag, sie ergänzen ihn. Den eigentlichen Vertrag – über die Buchung mehrerer Behandlungsstunden, Teilnahme an einer Kursreihe oder einem Workshop oder ähnliches – sollten Sie schriftlich ausformulieren und darauf achten, dass Ihr Gegenüber ihn auch durchliest. Ein Vertrag gilt auch ohne die Schriftform, ein Schriftstück ist aber ein gutes

Beweis- und Erinnerungsmittel, das aussagt, was vereinbart wurde.

Ein Vertrag kommt zustande durch Abgabe eines Angebots und durch dessen Annahme. Wenn Sie in einem Flyer oder einer allgemeinen Ausschreibung auf Ihre Leistungen, wie z.B. Einzelbehandlungen oder Gruppenangebote hinweisen, laden Sie damit Menschen ein, mit Ihnen in Kontakt und in Verhandlungen zu treten. Wenn Sie sich miteinander einig geworden sind, zu welchen Bedingungen dieser Kunde, diese Kundin zu Ihnen kommen kann, so haben Sie miteinander einen Vertrag abgeschlossen. Sie als Shiatsu-PraktikerIn oder TrainerIn verpflichten sich, die Therapiestunde, den Workshop zu geben, die KundInnen verpflichten sich, dafür zu zahlen. Dieser Vertrag gilt, wie gesagt, auch dann, wenn er nur mündlich am Telefon verabredet wurde.

Nun gibt es sicher etliche Regeln, von denen Sie wollen, dass alle Ihre KlientInnen, KundInnen und TeilnehmerInnen sie ständig erinnern und einhalten. Diese Regeln brauchen Sie nicht in jeden einzelnen Vertrag hineinzuschreiben, oder gar jeder Person einzeln zu erklären, obwohl auch das natürlich möglich wäre. Sondern Sie können diese Regeln gewissermaßen vor die Klammer ziehen und Ihrer Kundschaft auf einem extra ausgehändigten Zettel mit der Überschrift. **„Allgemeine Geschäftsbedingungen“** oder durch einen gut sichtbaren Aushang bekannt machen. Auf die Veröffentlichung im **Internet** kommen wir noch!

Wenn Sie die Form eines Aushangs wählen, so vergessen Sie bitte nicht, neue KundInnen auf diesen



Aushang hinzuweisen – so steht es nun mal in § 305 Abs. 2 Nr. 1 BGB. Am sichersten ist es immer, zusätzlich zum Aushang eine Kopie auszuhändigen.

Hier einige Beispiele für den Inhalt der AGB:

- Zahlungsbedingungen: Höhe des Betrages, Barzahlung, Überweisung, Abbuchung
- Bei Kursen: Wie viele versäumte Stunden dürfen nachgeholt werden in welchem Zeitraum?
- Absagefristen bei Einzelstunden
- Müssen Ihre PatientInnen es akzeptieren, dass Sie mehrmals im Jahr im Ausland weilen und sich vertreten lassen? Wie oft darf das vorkommen?
- Sie haften nicht für den Verlust von in der Garderobe abgelegte Sachen.
- Übertragbarkeit von 10er-Karten oder anderen Abonnements
- Wenn Sie wollen, können Sie hier auch sagen, dass jeder Mensch während der Behandlung, des Unterrichts und Übens für sich selbst verantwortlich ist.

Sie können diese Gelegenheit auch nutzen, um allgemeine Verhaltensregeln bekannt zu geben, die nicht eigentlich rechtlichen Charakter haben – z.B.

- Was ist zum Unterricht mitzubringen (Kissen, Decken)?
- Darf man noch in den Unterrichtsraum gehen, wenn man zu spät kommt oder muss man bis zur Pause draußen warten?
- Schuhe oder Getränke im Unterrichtsraum?
- Ihnen fällt bestimmt noch mehr ein!

Ich möchte auch noch erwähnen, dass man in AGB nichts regeln darf, was gänzlich unüblich oder überraschend wäre, etwas, womit niemand rechnen kann.

Die Geltung der AGB:

AGB gelten, genauso wie der Vertrag selbst, nur, wenn die andere Vertragspartei mit der Geltung einverstanden ist, dafür muss sie die AGB kennen.

Wenn eine Shiatsu-Klientin, die mit Ihnen außerdem einen Vertrag über die Teilnahme an einem fortlaufenden Entspan-

nungskurs schließen will und die AGB durchliest, bekundet, sie stimme der Regel nicht zu, dass Sie sich zweimal im Jahr für 2 Monate vertreten lassen, dann gilt die beanstandete Klausel zwischen Ihnen beiden nicht und Sie müssen darüber verhandeln.

Wenn KundInnen die AGB vor Ihren Augen lesen und dazu schweigen oder sie mitnehmen und sich nicht äußern, können Sie davon ausgehen, dass die AGB akzeptiert sind. Zu diesem Thema geht es gleich weiter unten beim Fernabsatz.

Hier ist eine kurze Zusammenfassung zum Thema AGB:

- Allgemeine Geschäftsbedingungen gelten nur in Verbindung mit einem Vertrag.
- Es kann für Sie praktisch sein, die Regeln, die zwischen Ihnen und Ihren VertragspartnerInnen immer eingehalten werden sollen, die man aber leicht vergisst, getrennt vom Vertrag zu formulieren und sichtbar zu machen.
- Zur Bekanntmachung eignet sich die Ausgabe von Zetteln ebenso wie ein gut sichtbarer Aushang in Ihren Unterrichtsräumen, auf den Sie aber immer hinweisen müssen – oder beides.

Nun gibt es Besonderheiten bei Fernabsatzverträgen.

Mittlerweile kommen sehr viele Verträge auch in Ihrem Geschäftsbereich über das Internet oder das gute alte Telefon zustande. Im Internet veröffentlichen Sie ihr Vertragsangebot. Ihre KundInnen können entweder direkt über die Webseiten einen Vertragsschluss herbeiführen, oder sie rufen an.

Und da Sie selbst auch im Internet einkaufen und buchen, wissen Sie wahrscheinlich, dass es gesetzliche Regeln zum Schutze der VerbraucherInnen gibt. Sie wissen, dass Sie z.B. als Käuferin i.d.R. ein Widerrufsrecht von 14 Tagen haben. Haben Ihre KundInnen das auch?

Wir müssen wieder die gesetzlichen Grundlagen suchen; seit **Juni 2014** sind die Vorschriften zum Schutze der Verbraucher neu gefasst und geändert worden. Das Bürgerliche Gesetzbuch (BGB) nennt Verträge, die zwischen Unternehmen und Verbrauchern geschlossen werden „**Verbraucherverträge**“



(§ 310 Abs. 3 BGB). Dazu gehört auch ein Vertrag über die Teilnahme an einem Entspannungskurs in Ihrer Praxis oder eine Behandlungsstunde. Kommt dieser Vertrag über das Telefon oder das Internet zustande, so haben wir es außerdem mit einem „**Fernabsatzvertrag**“ zu tun:

§ 312c BGB: **(1) Fernabsatzverträge** sind Verträge, bei denen der Unternehmer oder eine in seinem Namen oder Auftrag handelnde Person und der Verbraucher für die Vertragsverhandlungen und den Vertragsschluss ausschließlich **Fernkommunikationsmittel** verwenden.....

Wenn Sie solche Verträge ermöglichen, müssen Sie ein paar Besonderheiten beachten.

Hier sind Ihre Pflichten:

– Sie müssen auf den Webseiten über Ihre Praxis, Ihr ganzes Unternehmen und die InhaberInnen umfassend und klar informieren, Ihre Leistungen benennen und die dazugehörigen Preise.

– Der Inhalt der Verträge und Ihre AGB müssen klar erkennbar sein. Ein Mustervertrag und die AGB gehören auf die Webseiten!

– Wenn Sie einen Vertrag am Telefon abschließen, müssen Sie durch Nachfragen sicherstellen, dass die andere Person den Vertrag und die AGB lesen kann. Hat sie keinen Zugang zum Internet, schicken Sie ihr beides per Post zu.

– Ein Teil Ihrer Informationspflicht betrifft das mögliche Widerrufsrecht Ihrer KundInnen. Wenn es ein gesetzliches Widerrufsrecht gibt, müssen Sie darüber in vollem Umfang informieren.

§ 312g BGB: (1) Dem Verbraucher steht bei außerhalb von Geschäftsräumen geschlossenen Verträgen und bei Fernabsatzverträgen ein **Widerrufsrecht** gemäß § 355 zu. ...

Was ist nun das Widerrufsrecht?

1. Es gilt der Grundsatz, dass ein Vertrag so einzuhalten und zu erfüllen ist, wie er geschlossen wurde.

2. Jeder Grundsatz hat Ausnahmen!

a) Sie können z.B. selbst ein **Rücktrittsrecht** einräumen, z.B. bis 3 Tage vor Kursbeginn oder 24 Stunden vor der Behandlungsstunde. Ein Rücktritt ist etwas anderes als ein Widerruf – aber wir wollen hier die feinen Unterschiede einmal

beiseite lassen, da es auf sie hier nicht ankommt. Das Rücktrittsrecht, das Sie gewähren, schreiben Sie am besten in Ihre AGB z.B. so „... kann bis 1 Woche vor Behandlungs(Kurs)beginn vom Vertrag zurücktreten.“

Bei Kursen usw.: Dafür wird eine Bearbeitungsgebühr von 25 € fällig.“

b) Wenn ein **Widerrufsrecht** gesetzlich vorgesehen ist, müssen Sie das bei Vertragsschluss angeben. § 312g verweist auf § 355 BGB, da können Sie nachlesen,

- dass bei Fernabsatzverträgen beide Vertragsparteien ein Widerrufsrecht
- innerhalb von 14 Tagen haben,
- und dass der Widerruf ausdrücklich erklärt,
- aber nicht begründet werden muss.

Die Gesetzgebung hat die Formulierung für den Widerruf und das Widerrufsrecht vorgegeben. Sie finden ein Muster unter www.gesetzte-im-internet.de, wenn Sie die Anlage 1 zu Art. 246a § 1 Abs. 2 Satz 2 und Anlage 2 zu Art. 246a § 1 Abs. 2 Satz 1 Nr. 1 und § 2 Abs. 2 Nr. 2 EGBGB aufrufen. Den Wortlaut müssen Sie auf Ihren Fall umarbeiten.

3. Nun müssen wir Ihre unterschiedlichen Leistungen getrennt betrachten.

a) **Sie erteilen als Shiatsu-PraktikerIn Unterricht, geben Workshops, Kurse usw.:**

Dann gilt das 14tägige Widerrufsrecht nicht! Denn für Sie gibt es eine Ausnahme, weil Ihre Angebote **feste Termine** haben und die Menschen sie in ihrer Freizeit wahrnehmen. In **§ 312g Nr. 9** BGB steht, dass das Widerrufsrecht nicht gilt für Verträge „zur Erbringung von Dienstleistungen in den Bereichen Beherbergung ... sowie zur Erbringung weiterer **Dienstleistungen im Zusammenhang mit Freizeitbetätigungen**, wenn der Vertrag für die Erbringung einen spezifischen Termin oder Zeitraum vorsieht“...

Wenn Sie **Reisen** anbieten, so gilt diese Ausnahme wiederum **nicht**, das steht in § 312g Nr. 9 in Verbindung mit § 312g S. 2. In dem Falle müssten Sie sich die Gesetze nochmal genauer durchlesen oder sich beraten lassen.

Es kann nützlich sein, auf den Webseiten darauf hinzuweisen, dass es in diesem Falle kein 14tägiges Widerrufsrecht

gibt und warum. Viele Menschen haben gehört, dass man über das Internet geschlossene Verträge einfach widerrufen kann, kennen aber die Ausnahmen nicht. Hier ist ein Vorschlag für eine Formulierung auf Ihren Webseiten oder in Emails:

„Sie haben kein Widerrufsrecht, obwohl hier ein Fernabsatzvertrag vorliegt, weil es sich um einen Vertrag über Freizeitaktivitäten handelt, die zu festen Terminen stattfinden (§ 312g Nr. 9 i.V.m. § 355 BGB).“ Sollten die Leute bei Ihnen aber an einer beruflich nutzbaren Ausbildung teilnehmen, so ist der Charakter als Freizeitbetätigung wiederum fraglich. Daher tun Sie gut daran, hier sicherheitshalber von einem Widerrufsrecht auszugehen.

b) Sie sind als Shiatsu-PraktikerIn auch HeilpraktikerIn, bieten Therapiestunden an und vereinbaren diese über das Telefon oder das Internet.

Hier stellt sich die Frage, ob Therapiestunden, die ja zu einem festen Zeitpunkt vereinbart worden sind, wie „Freizeitbetätigungen“ im Sinne des § 312g Nr. 9 BGB zu behandeln sind. Ich muss Ihnen ehrlich sagen, dass ich zu dieser Frage noch nichts gefunden habe und sie deswegen auch nicht mit Sicherheit beantworten kann. Einerseits sträubt man sich dagegen, Therapie als Freizeitbetätigung zu bezeichnen, andererseits macht ein 14tägiges Widerrufsrecht wenig Sinn, wenn die Therapiestunden, wie das oft der Fall ist, in einer kürzeren Frist als 2 Wochen vereinbart werden.

Wenn wir diese Frage hier offen lassen, ist das nicht besonders schlimm – denn Sie werden gerade beim sensiblen Bereich der Therapie ohnehin ein kurzfristiges Rücktrittsrecht einräumen. Wenn Sie das bisher nicht machen, sollten Sie das nun besser einführen. Ein bis drei Tage sind hier üblich, je nachdem, wie ausgebucht Sie sind und welche Art Klientel Sie in Therapie haben.

Das bedeutet für Sie: Wenn eine Therapiestunde langfristig vereinbart worden ist und nach 14 Tagen unter Berufung auf das Widerrufsrecht bei Fernabsatzverträgen wieder abgesagt wird, können Sie das ohne weiteres akzeptieren, denn das Rücktrittsrecht, das Sie einräumen, wäre kürzer.

Vereinbart jemand eine Therapiestunde mit Ihnen nur eine Woche später und widerruft den Vertrag 1 Tag vor dem Termin unter Berufung auf das 14tägige Widerrufsrecht, entsteht eine unklare Situation, aus der ich Ihnen, wie gesagt, nicht mit der Klarheit heraushelfen kann, die ich gerne hätte. Ich schlage mal einen Bogen:

Die DL-InfoV (Dienstleistungsinformationsrichtlinie von 2010) nimmt geregelte Gesundheitsberufe, zu denen HeilpraktikerInnen gehören, von den Informationspflichten dieser Richtlinie aus. Es wäre sinnvoll, diese Ausnahme auch für das 14tägige Widerrufsrecht zu machen. Hoffen wir mal, dass das so stimmt.

Wollen Sie sicher gehen – und das sollten Sie – stellen Sie auch für den Bereich der Heilpraxis eine Widerrufsbelehrung (Anlagen 1 zu Art. 246a § 1 Abs. 2 Satz 2 EGBGB) auf Ihre Webseiten.

Wenn jemand einfach nicht zum Termin erscheint, können Sie Bezahlung verlangen, denn sowohl Widerruf als auch Rücktritt müssen ausdrücklich erklärt werden. Hier gibt es jedoch ein großes Aber:

Sie haben sicher auch schon die Erfahrung gemacht, dass Sie, wenn Sie auf der Bezahlung eines kurzfristig abgesagten Termins beharren, diese Patientin oder diesen Patienten wahrscheinlich verloren haben.

Noch einmal zusammengefasst:

Wer einen Vertragsabschluss per Email, Telefon oder übers Internet ermöglicht, muss sich an die Regelungen zu Fernabsatzverträgen halten und der Kundin, dem Kunden die Vertragsformulierungen und die AGB zugänglich machen.

Für Ihre Gruppenangebote gilt eine Ausnahme:

Das **Widerrufsrecht**, das für Fernabsatzverträge gilt, gibt es **nicht** bei Verträgen über Freizeitbetätigungen, die zu festen Daten stattfinden. Ob Therapiestunden auch dazu gehören, muss ich offenlassen. Gehen Sie lieber von einem Widerrufsrecht aus.

Dr. Marie Sichtermann
Geld & Rosen Unternehmensberatung für Frauen und soziale Einrichtungen
Münstereifeler Str. 9–13, 53879 Euskirchen,
Tel. 02251-625432 Fax. 02251-625629
Mail: info@geld-und-rosen.de
www.geld-und-rosen.de